Haarer Impuls 2026 – Leitgedanken für die Patientenfürsprache

Ergebnis des BPiK-Symposiums „Patientenbeteiligung als Erfolgsfaktor für Krankenhäuser“
22./23. Oktober 2026 · kbo-Isar-Amper-Klinikum Haar

Kurzfassung

Beim BPiK-Symposium in Haar haben Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher sowie Fachleute aus Beschwerde- und Qualitätsmanagement zusammengetragen, was Patientenfürsprache braucht, um zu wirken: Sichtbarkeit im ganzen Haus, eine klare und unabhängige Rolle, ein abgestimmtes Zusammenspiel mit dem Beschwerdemanagement, einen Platz dort, wo Abläufe gestaltet werden, handfeste Ausstattung, Fortbildung und Supervision, starke Netzwerke und einen verlässlichen gesetzlichen Rahmen. Der BPiK trägt seinen Teil dazu bei: Er baut auf seine schon heute starke bundesweite Vernetzung und stärkt sie weiter – mit Landesgruppen, dem Online-Forum BPiK.connect, neuen Fortbildungsmodulen und einer engen Zusammenarbeit mit dem BBfG.

Präambel

Für viele Menschen ist ein Krankenhausaufenthalt eine Ausnahmesituation. Sorgen, Fragen und Kritik finden dann nicht immer von selbst den richtigen Weg. Patientenfürsprechende sind dafür da: unabhängig, ehrenamtlich und nah bei den Menschen. **Sie bauen Brücken zwischen Mensch und Klinik** – damit aus dem Anliegen einer Patientin, eines Patienten oder ihrer Angehörigen eine bessere Versorgung wird. Doch guter Wille allein trägt keine Brücke. Am 22. und 23. Oktober 2026 haben Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher sowie Fachleute aus Beschwerde- und Qualitätsmanagement im kbo-Isar-Amper-Klinikum Haar, vor Ort und online, zusammengetragen, was es dafür braucht. Der Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V. (BPiK) bündelt im Haarer Impuls die Ergebnisse dieses Symposiums in acht Thesen. Der Impuls richtet sich an Kliniken und Träger, an Patientenfürsprechende, an die Politik und an uns selbst. Unser Dank gilt dem gastgebenden kbo-Isar-Amper-Klinikum und seinem Geschäftsführer Nicolas von Oppen.

Acht Thesen

1. Wer nicht bekannt ist, kann nicht helfen.

Patientenfürsprache kann nur wirken, wenn Patientinnen, Patienten und Mitarbeitende sie kennen. Deshalb gehört sie sichtbar ins ganze Haus: vom Faltblatt bei der Aufnahme über den Aushang auf jeder Station bis zu Intranet, Einarbeitung neuer Mitarbeitender und Betriebsversammlung.

2. Eine klare Rolle schafft Vertrauen.

Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher vermitteln unabhängig zwischen Patientinnen und Patienten und der Klinik; sie kontrollieren nicht und therapieren nicht. Gerade diese Klarheit macht gute Zusammenarbeit möglich. Dafür braucht es eine schriftliche Rollenbeschreibung, verbindliche Mindeststandards und nachvollziehbare Kriterien für die Besetzung des Amtes.

3. Zwei Wege, ein Ziel: Patientenfürsprache und Beschwerdemanagement greifen ineinander.

Beide verfolgen gemeinsame Ziele und erfüllen unterschiedliche Aufgaben. Sie arbeiten gleichwertig und abgestimmt: mit festgelegten Berichtswegen, einer Übergabe nur mit Einverständnis der Betroffenen und einer verlässlichen Rückmeldung. Regelmäßige Treffen und kurze Wege per Telefon und E-Mail sorgen dafür, dass jedes Anliegen dort ankommt, wo es am besten aufgehoben ist, und nicht zwischen Zuständigkeiten hängen bleibt.

4. Aus Rückmeldungen wird erst dann Qualität, wenn sie ankommen.

Beschwerden und Anliegen sind mehr als Einzelfälle: Sie zeigen, wo sich Abläufe an den Schnittstellen verbessern lassen. Patientenfürsprache braucht deshalb einen Platz dort, wo Abläufe gestaltet werden: feste Zeiten vor Ort, eine geregelte Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement, die Teilnahme an Leitungskonferenzen und den regelmäßigen Austausch mit der Direktion.

Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V.
BPiK e.V. • Campus Universitätsklinikum Essen • Hufelandstraße 55 • 45147 Essen
Telefon 0151 / 25 39 39 59 • E-Mail: info@bpik.de • www.bpik.de
1. Vors.: Detlef Schliffke • 2. Vors.: Heinz Wamser • Sitz des Vereins: Essen • Vereinsregisternummer: VR5614

5. Wertschätzung braucht handfeste Unterstützung.
Patientenfürsprache ist ein Ehrenamt. Damit sie verlässlich erreichbar ist, braucht sie dennoch eine gute Ausstattung: ein Büro, ein Diensthandy, Zugang zum Kliniksystem und idealerweise eine Doppelbesetzung, bei der sich zwei Patientenfürsprecherinnen oder Patientenfürsprecher gegenseitig vertreten. Finanzielle Unterstützung bedeutet dabei keine Bezahlung für das Amt, sondern etwa eine Ehrenamtspauschale, die Übernahme von Fortbildungskosten und den Ersatz von Auslagen. Die Workshops haben Patientenfürsprechende ermutigt, diesen Bedarf gegenüber der Klinikleitung offen anzusprechen.

6. Wer andere stärkt, braucht selbst Rückhalt.
Patientinnen und Patienten sind aufgrund ihrer Erkrankung oft in einem Ausnahmezustand, und die Gespräche mit ihnen und ihren Angehörigen können belasten. Fortbildung und Wissen über die Strukturen im Haus, Supervision und schriftliche Handlungsanleitungen für schwierige Fälle – ein „roter Faden“, etwa für den Umgang mit polemischen oder mit KI verfassten Briefen – geben den Ehrenamtlichen Sicherheit. Davon profitieren am Ende die Patientinnen und Patienten.

7. Niemand soll Einzelkämpferin oder Einzelkämpfer bleiben.
Viele Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher stehen in ihrem Haus allein. Regionale Netzwerke und geteilte, bewährte Materialien ersparen es, das Rad jedes Mal neu zu erfinden. Ebenso wertvoll ist die enge Abstimmung mit ehrenamtlichen Patientenbegleiterinnen und -begleitern sowie mit Genesungs-begleiterinnen und -begleitern (EX-IN), die eigene Erfahrung als Patientinnen und Patienten mitbringen.

8. Patientenfürsprache verdient einen verlässlichen gesetzlichen Rahmen.
Die rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen der Patientenfürsprache unterscheiden sich von Bundesland zu Bundesland. Wir werben deshalb für eine Verankerung in den Landesgesetzen, einschließlich einer rechtssicheren Lösung für die Schweigepflichtentbindung. Ein verlässlicher Rahmen gibt Patientinnen und Patienten Sicherheit und allen Beteiligten Klarheit über Aufgaben und Wege.

Unsere Selbstverpflichtung

Der Haarer Impuls richtet Erwartungen an andere und an uns selbst. Der BPiK trägt seinen Teil dazu bei. Er baut auf seine schon heute starke bundesweite Vernetzung von Patientenfürsprechenden und nimmt sich vor:

- **Regionalstruktur aufbauen:** Mit Landesgruppen, Landesbeauftragten und einem Regionalrat stärken wir die Vernetzung in den Ländern und bringen regionale Erfahrungen auf die Bundesebene (Satzung vom 23.10.2026, gültig ab Eintragung ins Vereinsregister).
- **BPiK.connect fortsetzen:** Unser Online-Forum bringt Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher aus allen Bundesländern in 90-minütigen Gesprächsrunden zusammen, mit Impulsvortrag, moderierter Diskussion und offener Fragerunde, auch für Nicht-Mitglieder.
- **Fortbildung ausbauen:** Der BPiK prüft, welche weiteren Fortbildungsmodule im Rahmen seines bewährten und etablierten Qualifizierungsprogramms sinnvoll sind. Dieses gemeinsam mit dem Deutschen Krankenhausinstitut (DKI) aufgebaute Programm mündet in die **erste bundesweite Zertifizierung für Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher**.
- **Zusammenarbeit mit dem BBfG ausbauen:** Mit dem Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) verbindet uns eine Zusammenarbeit von Anfang an, unter anderem durch die gemeinsam erarbeitete Leitlinie „Empfehlung zur Zusammenarbeit von institutionellem Beschwerdemanagement und Patientenfürsprechenden“. Diese Zusammenarbeit bauen wir weiter aus: mit Praxisleitfäden, Curricula und indem wir das gemeinsame, vom Innovationsausschuss beim G-BA geförderte Projekt „Patient Power“ in die Häuser bringen.

Brücken zwischen Mensch und Klinik entstehen dort, wo viele an ihnen bauen. Wir laden Kliniken, Träger, Politik und alle Patientenfürsprechenden ein, den Haarer Impuls aufzugreifen: in jedem Haus und in jedem Bundesland.

Verabschiedet vom Vorstand des Bundesverbandes Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V. (BPiK), Essen, im November 2026

Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V.
BPiK e.V. • Campus Universitätsklinikum Essen • Hufelandstraße 55 • 45147 Essen
Telefon 0151 / 25 39 39 59 • E-Mail: info@bpik.de • www.bpik.de
1. Vors.: Detlef Schliffke • 2. Vors.: Heinz Wamser • Sitz des Vereins: Essen • Vereinsregisternummer: VR5614